

**Balance primer semestre**

**El Indecopi mejora procesos para ofrecer servicios a los ciudadanos y agentes económicos, a menor costo y en menos tiempo**

Durante el primer semestre de este año el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) aplicó diversas medidas que permitieron acercar sus servicios a las personas, mejorando sus procesos a menos costo, mediante el uso de las nuevas tecnologías y en el marco de su política para ofrecer servicios eficientes y rápidos a los ciudadanos y a los agentes económicos.

Respecto del uso de las tecnologías de información, la institución inició la renovación y actualización de equipos informáticos y comunicaciones de red (sistemas, servidores, Internet, entre otros). Gracias a ello se inició la implementación, a nivel nacional, del Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor (SIR-PC) el cual está orientado a que los procedimientos relacionados a la protección del consumidor se realicen mediante el expediente electrónico, y así atender a los consumidores de manera eficiente, transparente y segura en las diferentes instancias. En este primer semestre, 12 269 expedientes se encuentran en trámite y 8 679 fueron concluidos.

Hay que considerar que desde que se inició la migración del antiguo sistema a la nueva herramienta tecnológica, en diciembre 2017, a junio de este año ya se han migrado 54 167 expedientes.

También se puso en marcha la Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC), que integra el registro de asesorías con el registro de reclamos. De esta forma, se busca la optimización de recursos, mejorar su almacenamiento y accesibilidad. Durante el primer semestre de este año, fueron ingresados al PISAC 106 728 asesorías y 16 366 reclamos. Se logró concluir 13 428 reclamos.

Al sistema PISAC, desde su implementación en noviembre de 2017, ya se han migrado un total de 1 412 202 asesorías y 157 734 reclamos.

Además, en el primer semestre, se concluyó la integración de nuestros sistemas a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). Ello ha permitido al Indecopi realizar un intercambio de información de manera electrónica con otras entidades públicas (Sunat, Reniec, Migraciones, Sunedu, Inpe, PNP y Sunarp). De esta manera, el Indecopi ya no necesita pedir al ciudadano copia del DNI, legalización de firmas (salvo que la ley lo exija expresamente), copia del RUC o certificado de información registrada ante Sunat, entre otros documentos. Esto ha permitido que las personas y empresas que realizan trámites ante la institución ahorren S/ 4,5 millones, entre enero de 2017 y junio de 2018.

**Medidas de ecoeficiencia**

En el primer semestre, el Indecopi escaló al tercer lugar del Ranking Nacional de Ecoeficiencia, en la iniciativa implementada por el Ministerio del Ambiente (Minam) para lograr que las instituciones del Estado sean amigables con el medioambiente.

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

La medición contempló una serie de acciones que las entidades públicas deben implementar en cada una de sus instituciones, para lograr la incorporación de la ecoeficiencia a su dinámica organizacional, estableciendo roles, funciones y recursos para la adecuar las medidas, con la finalidad de asegurar la mejora continua del desempeño ambiental y económico de la institución.

En esa línea, el Indecopi redujo el consumo de energía eléctrica en un 12% de facturación mensual durante este primer semestre. Asimismo, convirtió a gas natural algunos vehículos de la institución y se espera que, para fines de este año, el 100% de la flota cuente con este sistema, en beneficio del medio ambiente.

También se recicló un total de 15 513.22 Kg de papel y cartón, mediante el convenio firmado con la Municipalidad de San Borja, bajo el programa “San Borja recicla”. Asimismo, se inició una campaña de concientización a los colaboradores sobre el ahorro de papel y se viene promoviendo el uso de correos electrónicos u otro canal digital para la comunicación.

#### **Posicionamiento nacional e internacional**

El Indecopi suscribió un convenio con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) para la formulación y desarrollo de la Política Nacional de Propiedad Intelectual en el Perú.

También participó en la 23 Feria Internacional del Libro de Lima (FIL), donde presentó el Taller ‘Gestión del Derecho de Autor en la Industria Editorial en la Era Digital’ y realizó diferentes actividades de difusión sobre los derechos de autor, dirigidas a los asistentes a la feria.

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor fue elegida para asumir la Presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), la que se hará efectiva en octubre del presente. El objetivo será reforzar los lazos que existen entre los países que la conforman en favor de los usuarios.

Asimismo, en julio de este año, el Indecopi asumió el cargo de coordinador del Subgrupo de Consumidor de la Alianza del Pacífico (AP), con el objetivo de lograr los mandatos presidenciales que constan en el acta de la última Cumbre de la AP. También se logró que la Dirección de Signos Distintivos, asuma la vicepresidencia del Comité de Desarrollo y Propiedad Intelectual (CDIP) de la OMPI, hasta mayo de 2019.

Gracias al trabajo de desarrollo del liderazgo del Indecopi en el Comité de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Perú fue elegido por la OCDE como el país cuyas políticas de competencia se analizarían, debido a su madurez, por parte de expertos de otros países, también con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Los resultados de este examen serán presentados en el Foro Latinoamericano de Competencia, en Buenos Aires, Argentina, en septiembre de 2018 y será discutido por las agencias de competencia más importantes en el Foro Global de Competencia de la OCDE en París en noviembre.

---

#### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



Por otra parte, se suscribieron 48 convenios de colaboración institucional con socios estratégicos, entre los que destaca el firmado con Junior Achievement - Perú (JA Perú) para establecer y ejecutar programas conjuntos destinados a desarrollar actividades de promoción, formación, capacitación, asesoría, asistencia técnica y acompañamiento en temas de Libre Competencia, Protección al Consumidor, Propiedad Intelectual para educar a las niñas, niños y jóvenes, entre 05 y 25 años, que participan en diferentes programas educativos y actividades a nivel nacional.

Hay que destacar la firma de un convenio con el Congreso de la República para que los funcionarios y colaboradores de este Poder del Estado accedan a capacitación en temas de competencia del Indecopi. Además, de los convenios suscritos con la Contraloría General de la República, la Superintendencia de Bienes Nacionales, el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS-Ayacucho), entre otros.

A Hay que destacar el Seminario Internacional "Promoviendo la Competencia y la Protección del Consumidor en la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018", que tuvo como objetivo brindar información útil a las personas que viajaron al mundial de fútbol para que conozcan sus derechos en caso afronten alguna insatisfacción en sus relaciones de consumo.

Asimismo, la institución, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, fue designado como miembro permanente de la Comisión Nacional contra la Discriminación (Conacod), que preside el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus), a fin de fortalecer la lucha contra la discriminación en el consumo a nivel nacional, en forma conjunta con las diversas entidades que conforman dicha Comisión.

Finalmente, el Indecopi participó en el concurso "Buenas Prácticas de Gestión Pública 2018", organizado por la entidad Ciudadanos al Día con las siguientes postulaciones: a) Promoviendo el desarrollo económico a través de la eliminación de la evaluación previa en las promociones comerciales; b) Gaceta Electrónica: Herramienta Digital para publicar tu marca fácil y rápido durante el registro; c) Orientación y atención de reclamos de turistas en zonas fronterizas: Convenio SERNAC-Indecopi y d) Medidas de apoyo a las poblaciones afectadas por el fenómeno del niño costero: registro de marcas colectivas.

### Gestión del talento humano

En enero de este año, el Indecopi fue certificado como 'Socio Emprendedor' por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú), por cumplir con buenas prácticas de recursos humanos. Por estas buenas prácticas la institución clasificó a la final del concurso organizado por ABE, cuyo ganador se conocerá en el presente mes.

El pasado 03 de mayo, el Indecopi se convirtió en la primera y única entidad pública en suscribir el Pacto Somos Pares que impulsa la citada empresa con el objetivo de reducir las brechas de género y empoderar a las mujeres en las organizaciones, labor a la que esta se encuentra abocada.

---

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



Gracias a la implementación de políticas nacionales y buenas prácticas organizacionales en favor de la equidad de género y la inclusión social de sus colaboradores y de la sociedad en general, el Indecopi se ubicó en el segundo lugar del *Ranking* de Equidad de Género de las Organizaciones, iniciativa emprendida por la empresa Aequales. El objetivo es medir, de forma anual y gratuita, la equidad de género y diversidad en Colombia y Perú. En total fueron 23 las instituciones públicas participantes en la categoría sector público.

El Indecopi también inició el 'Piloto de Teletrabajo', convirtiéndose en la primera entidad pública en aplicar formalmente esta modalidad laboral, la cual permitirá a los colaboradores participantes, prestar sus servicios con la misma calidad y eficiencia desde fuera del centro de labores y acudir ocasionalmente a la institución para las coordinaciones necesarias que permitan su normal y correcto desenvolvimiento.

### **Orientación a consumidores**

Gracias a la campaña 'Indecopi a tu alcance', se orientó a 55 750 personas, de las cuales 30 784 orientaciones se hicieron a través de módulos itinerantes ubicados en lugares públicos; además de 794 visitas empresariales.

Asimismo, en este primer semestre, se atendieron 3 593 consultas de los seguidores de las redes sociales del Indecopi (Facebook y Twitter) sobre temas de competencia de la institución. De esta manera la institución mantiene una comunicación directa y fluida con los ciudadanos, sumado a la difusión a través de conferencias de prensa (128), notas de prensa (274) y entrevistas (694) de los voceros a diversos medios de comunicación.

El Centro de Información y Documentación (CID) registró 80 56 visitas a las plataformas virtuales de los servicios de información que brinda la institución a través de la Biblioteca Virtual, Repositorio Institucional, Revista de Indecopi, Tienda Virtual, entre los más destacados.

**Lima, 10 de setiembre de 2018**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)